

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan, komunikasi menjadi hal utama yang diperlukan untuk menjalin hubungan dengan individu lainnya. Komunikasi digunakan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Tujuan utama berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis seseorang. Secara ideal, tujuan komunikasi tersebut juga bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan yang dapat mempengaruhi satu sama lain. Definisi komunikasi lain menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses timbal balik (resiprokal) pertukaran sinyal untuk memberi informasi, membujuk, atau memberi perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para komunikator dan konteks sosialnya (Cutlip, Center, Broom, 2007:225).

Komunikasi tidak hanya saling tukar pikiran serta pendapat saja akan tetapi kegiatan dimana seseorang berusaha mengubah pendapat, sikap, dan perilaku

orang lain. Fungsi komunikasi yang utama yaitu untuk membangun konsep diri, eksistensi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, dan terhindar dari tekanan dan ketegangan. Tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak akan mungkin terjadi karena masing-masing tidak melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi inilah yang dikatakan suatu tindakan komunikasi. Tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik secara verbal maupun nonverbal serta komunikasi pula dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi secara sederhana, kegiatan komunikasi dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari satu pihak ke pihak lain, dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut.

Adapun karakteristik dari komunikasi itu sendiri yaitu (Marhaeni, 2009:33) :

a. Komunikasi suatu proses

Komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu.

b. Komunikasi adalah upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan

Dalam hal ini, komunikasi dilakukan sebagai kegiatan secara sadar, disengaja serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya.

c. Komunikasi menurut adanya partisipasi dan kerjasama dari para pelaku yang terlibat

Kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang dikomunikasikan.

d. Komunikasi bersifat simbol

Tindakan yang dilakukan dalam komunikasi pada dasarnya menggunakan lambang-lambang.

e. Komunikasi bersifat transaksional

Tindakan dalam komunikasi menuntut adanya memberi dan menerima yang dilakukan secara seimbang oleh masing-masing pelaku yang terlibat dalam komunikasi.

f. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu

Para peserta dan perilaku komunikasi tidak perlu terlibat langsung atau hadir pada waktu dan tempat yang sama.

Berdasarkan karakteristik komunikasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi menjadi bagian yang sentral ketika menjalin suatu hubungan dengan orang lain, baik secara personal, kelompok maupun organisasi. komunikasi yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki tujuan dan fungsi tersendiri, seperti komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental.

Dalam sebuah organisasi, peran komunikasi menentukan keberlangsungan hidup organisasi. Hal ini dapat dilihat dari tujuan komunikasi yaitu untuk

mengubah sikap, mengubah opini, mengubah perilaku, dan mengubah masyarakat. Komunikasi dalam sebuah organisasi dimanfaatkan untuk mewujudkan tujuan organisasi, baik organisasi komersial seperti lembaga bisnis dan industri ataupun organisasi-organisasi sosial seperti lembaga rumah sakit maupun institusi pendidikan. Tidak hanya dalam penyampaian informasi organisasi, komunikasi juga sebagai bagian dari interaksi individu. Interaksi yang harmonis diantara para karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungannya secara timbal balik maupun secara horizontal di antara para karyawan disebabkan pula oleh komunikasi. Interaksi dalam suatu organisasi ini akan membentuk arus komunikasi secara vertikal yang terdiri dari arus komunikasi dari atas ke bawah dan arus komunikasi dari bawah ke atas dan arus komunikasi secara horizontal yang berlangsung diantara para karyawan dalam suatu tingkatan atau jenjang.

Komunikasi dan keberhasilan sebuah organisasi saling berhubungan. Komunikasi juga dapat memperbaiki kestabilan organisasi apabila organisasi tersebut dalam masa krisis. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat mengurangi keambiguitasan atau ketidakjelasan informasi yang mengalir di lingkungan organisasi, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Menurut Stewart L Tubbs dan Sylvia Moss dalam Marhaeni (2009:8) komunikasi efektif menimbulkan lima hal, antara lain :

- a. Pengertian, penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator.

- b. Kesenangan, komunikasi seperti ini menjadikan hubungan yang dibangun menjadi hangat, akrab, dan menyenangkan.
- c. Mempengaruhi sikap, komunikasi yang dilakukan untuk mempengaruhi seseorang disebut dengan komunikasi persuasif. Komunikasi persuasif memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri komunikator dan pesan yang menimbulkan efek pada komunikan.
- d. Hubungan sosial yang baik, komunikasi dapat membangun hubungan sosial dengan orang lain karena didalamnya terdapat interaksi dan reaksi yang memungkinkan untuk mengendalikan dan dikendalikan serta mencintai dan dicintai.
- e. Tindakan, efektivitas komunikasi biasanya diukur dari tindakan nyata yang dilakukan komunikan. Tindakan berkaitan dengan komunikasi persuasi dimana jika seseorang berhasil mempengaruhi orang lain maka akan menimbulkan suatu tindakan.

Jika dalam suatu organisasi, komunikasi yang terjalin menimbulkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas maka keberlangsungan hidup suatu organisasi dapat terjaga dengan baik karena setiap individu didalamnya mampu berkordinasi dengan baik.

Berbicara tentang peran komunikasi tidak lepas juga dengan proses atau cara penyampaian informasi di dalam organisasi. Berdasarkan Teori Informasi Organisasi yang dikembangkan oleh Karl Weick, organisasi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang mereka terima dari lingkungan yang masih membingungkan atau ambigu kemudian informasi

tersebut ditafsir dan dikomunikasikan sehingga menjadi informasi yang masuk akal. Definisi lain menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hirarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan (Marhaeni, 2009:121). Organisasi juga dikatakan sebagai sekelompok masyarakat yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan komunikasi adalah perekat yang memungkinkan kelompok masyarakat tersebut secara bersama-sama melakukan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, organisasi dipandang sebagai sekumpulan individu-individu yang membentuk suatu sistem kerja dengan menggunakan komunikasi sebagai dasar pencarian, pengelolaan hingga memahami suatu informasi yang diterimanya agar dapat mengurangi ketidakjelasan informasi. Organisasi sebagai sebuah sistem yang hidup terlibat di dalam sebuah proses aktivitas untuk mempertahankan fungsi dan keberadaannya, oleh sebab itu sebuah organisasi harus mempunyai prosedur untuk menghadapi semua informasi yang harus dikirim dan diterima dalam mencapai tujuannya.

Teori Weick digunakan dalam penelitian ini sebagai kerangka teoritis yang kuat untuk menjelaskan cara organisasi memahami informasi yang diterimanya bagi keberadaan organisasi tersebut. Terkadang informasi yang diterima oleh sebuah organisasi bersifat ambigu dan membutuhkan suatu sistem informasi organisasional yang jelas untuk mengurangi keambiguitasan tersebut. Lingkup sebuah organisasi disini adalah keseluruhan sistem yang ada seperti sumber daya manusia, lingkungan, dan *stakeholder*.

Teori Informasi Organisasi ini berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi daripada berfokus pada struktur organisasi itu sendiri. Sejumlah asumsi yang mendasari teori ini yaitu (West & Turner, 2008:339) :

1. Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi
2. Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasan
3. Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi

Ketiga asumsi dari teori ini menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi dan lingkungan informasi sebagai sesuatu yang berbeda dari lingkungan fisik dimana keberadaan organisasi dapat menimbulkan ambiguitas-ambiguitas informasi sehingga organisasi memulai aktivitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterimanya dapat lebih dipahami. Weick melihat proses mengurangi ketidakjelasan sebagai suatu aktivitas bersama diantara anggota organisasi.

Informasi-informasi yang ada di sebuah organisasi dipengaruhi pula oleh kondisi organisasi, baik kondisi yang baik maupun kondisi organisasi yang buruk. Apabila sebuah organisasi dalam kondisi yang tidak stabil atau menurun, organisasi tersebut harus berusaha untuk bertahan dengan mengambil sebanyak-banyaknya informasi dari lingkungan, baik informasi yang positif maupun negatif.

Hal seperti ini dapat diandaikan dengan Teori Evolusi Sosiokultural Darwin yang menjadi dasar dari Teori Informasi Organisasi yang menyatakan bahwa sebuah organisasi yang dapat beradaptasilah yang akan tetap bertahan. Tradisi Sosiokultural yang juga diwakili oleh teori strukturasi yang menghadirkan gagasan dari Anthony Giddens yang menyatakan bahwa strukturasi merupakan proses akibat yang diharapkan dari tindakan menciptakan norma, aturan, dan susunan sosial lain yang membatasi atau mempengaruhi tindakan di masa depan (Littlejohn & Foss, 2009:374).

Berdasarkan kondisi perusahaan akibat dari berbagai informasi yang datang inilah maka sebuah perusahaan dapat mengambil langkah atau keputusan yang dapat mengubah atau mempertahankan kebijakan atau keberlangsungan organisasi. Hasil dari setiap keputusan baru dalam sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh pola-pola komunikasi dan kemampuan komunikasi dari orang-orang yang terlibat didalamnya. Seperti yang terjadi pada Divisi Wireless Broadband yang sebelumnya bernama Divisi Telkom Flexi yang merupakan salah satu divisi dari PT Telkom Indonesia Tbk. Sejak Bulan Desember tahun 2012, Divisi Telkom Flexi telah berganti nama dikarenakan kondisi-kondisi yang dapat mempengaruhi kestabilan organisasi serta karena persaingan di dunia telekomunikasi yang saat ini semakin meningkat. Divisi ini pun mengusung nama baru yaitu Divisi Wireless Broadband dengan memperkenalkan bisnis barunya pula yaitu Indonesia WiFi (WiFi ID).

Tingkat persaingan dan *trend* dunia membuat Divisi Telkom Flexi berupaya untuk berinovasi dengan berlatar belakang era yang hadir saat ini demi kestabilan organisasi. Oleh sebab itu, organisasi ini berusaha mencari solusi dari informasi-informasi yang diterima dan menemukan hal lain yang dapat menjaga kestabilan perusahaan dengan tetap menjual produk yang lama. Adanya inovasi yang baru merupakan sebuah solusi yang dilakukan perusahaan agar tetap eksis. Inovasi organisasi adalah suatu proses yang diawali dengan kegiatan penemuan ide-ide baru yang diimplementasikan dalam bentuk produk baru, proses baru, dan sistem administrasi baru yang dapat menimbulkan nilai unggul pelanggan. Inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan.

Upaya inovasi organisasi ini dilakukan untuk menanggapi perubahan-perubahan lingkungan terutama persaingan ketat dan menciptakan sumber-sumber bagi keunggulan bersaing. Banyak upaya inovasi yang dapat dilakukan oleh sebuah organisasi, misalnya dengan pengenalan teknologi baru, aplikasi baru dalam produk dan pelayanan, pengembangan pasar baru, dan pengenalan bentuk baru organisasi. Upaya-upaya inilah yang juga dilakukan oleh Divisi Telkom Flexi. Upaya inovasi yang dilakukan oleh organisasi ini yaitu dengan pengenalan teknologi baru dan produk baru Indonesia WiFi atau WiFi ID dan sekaligus mengganti namanya menjadi Divisi Wireless Broadband.

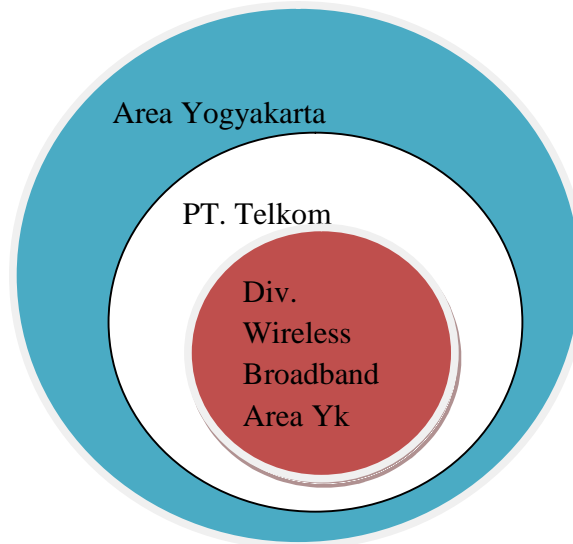
Pengembangan produk WiFi ini dilihat juga dari era *broadband* yang tengah marak terjadi di industri telekomunikasi. Pengembangan bisnis baru ini adalah langkah strategis untuk dapat menjadikan perusahaan ini tetap bersaing.

WiFi (*Wireless Fidelity*) merupakan teknologi *wireless* yang populer digunakan untuk menghubungkan antar komputer, *smartphone*, laptop dan perangkat lainnya, serta menghubungkan komputer dan perangkat lain ke internet atau ke jaringan kabel (ethernet) LAN.

Sehubungan dengan adanya inovasi baru yang dikeluarkan oleh organisasi dengan mengikuti perkembangan tren yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis proses informasi organisasional yang ada di perusahaan dengan menggunakan pendekatan Karl Weick. Penulis ingin mengetahui cara organisasi memahami, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang datang dari lingkungan organisasi. Selain itu, penulis tertarik pula untuk mengetahui proses atau langkah-langkah komunikasi yang diambil organisasi untuk menyeleksi dan menentukan pilihan-pilihan informasi yang datang dari lingkungan organisasi sehingga menimbulkan umpan balik. Umpan balik ini seperti persetujuan anggota organisasi, pemahaman serta pengetahuan anggota tentang bisnis baru ini dan kemampuan anggota untuk mengkomunikasi hal-hal yang berkaitan dengan bisnis ini.

Dalam studi kasus ini, Divisi Wireless Broadband Area Yogyakarta sebagai suatu organisasi atau sistem sosial yang berdiri sendiri dimana informasi yang datang atau informasi yang membingungkan berasal dari lingkungan organisasi, yaitu lingkungan eksternal dan internal. Eksternal yang dimaksud adalah area Yogyakarta yang menjadi lingkup bisnis ini dan PT Telkom sebagai induk

perusahaan. Untuk lebih memahami pengandaian ini penulis akan memberi gambaran tentang posisi organisasi dalam lingkungannya :



Gambar 1. Posisi Organisasi

Berdasarkan gambar diatas maka Divisi Wireless Broadband Area Yogyakarta sebagai sebuah organisasi yang memiliki lingkungan eksternal area Yogyakarta dan PT Telkom sebagai sumber informasi yang diterima oleh organisasi. Jadi, Peneliti akan berfokus pada tahap-tahap untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang ada di Divisi ini dengan menggunakan model Weick terkait dengan hal-hal atau informasi tentang perkembangan Indonesia WiFi Area Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat penulis berkaitan dengan perkembangan Indonesia WiFi ini yaitu :

Bagaimanakah proses informasi organisasional dengan pendekatan Karl Weick di Divisi Wireless Broadband Area Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses informasi organisasional dengan pendekatan Karl Weick di Telkom Flexi Wilayah Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan memberikan penerapan tentang teori informasi organisasi dalam sebuah perusahaan, serta dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi organisasi khususnya tentang sebuah organisasi yang mengelola informasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengelola dan memahami informasi yang diterimanya baik dari lingkungan eksternal maupun internal sehingga dapat mengurangi keambiguitasan pesan yang terjadi dalam organisasi.

E. Kerangka Teori

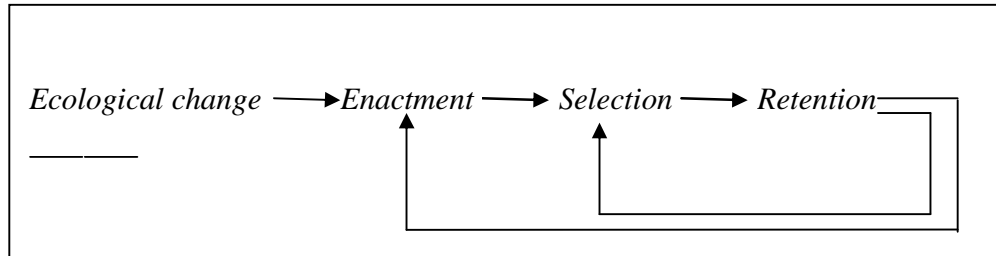
Berdasarkan topik yang diangkat penulis, penelitian ini berbasis pada Teori Informasi Organisasi berdasarkan penelitian Karl Weick yang meliputi dua teori besar yaitu Teori Sistem Umum dan Teori Evolusi Sosiokultural Darwin. Beberapa asumsi teori yang sudah dipaparkan di latar belakang penelitian ini menjelaskan tentang suatu organisasi yang membuat informasi yang membingungkan atau ambigu menjadi masuk akal. Karl Weick menjelaskan sebuah proses yang disebut dengan pengorganisasian informasi. Pengorganisasian menurut Weick (1979) dalam Pace & Faules (1993:80) yaitu sebagai suatu gramatika yang disahkan secara mufakat untuk mengurangi ketidakjelasan dengan menggunakan perilaku-perilaku bijaksana yang saling bertautan.

Teori ini diterapkan untuk menjelaskan bahwa organisasi adalah sebuah proses hidup. Weick menyamakan pengorganisasian informasi sebagai proses komunikasi untuk menyampaikan informasi guna mencapai tujuan organisasi (West & Turner, 2008:336). Proses pengorganisasian menghasilkan sesuatu yang dinamakan organisasi. Penekanannya terletak pada aktivitas dan proses. Teori ini menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian manusia dan memberikan sebuah dasar pemikiran untuk memahami cara manusia berorganisasi. (Littlejohn & Foss, 2009:364)

Teori Weick menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian manusia dan memberikan sebuah pemikiran untuk memahami

cara manusia berorganisasi. Organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Aktivitas organisasi mengisi fungsi mengurangi ketidakpastian informasi. Menurut Weick, semua informasi dari lingkungan sekitar bersifat ambigu pada beberapa tingkatan. Pengorganisasian membantu mengurangi ketidakpastian tentang informasi yang diperoleh para anggota organisasi ketika mereka mencoba membuat keputusan untuk keselamatan dan keberhasilan organisasi. Organisasi juga menangani ketidakjelasan informasi dengan menggunakan sejumlah aturan. Proses menghilangkan kesamaran atau mengurangi ketidakjelasan dapat merupakan hal yang kompleks.

Organisasi merepresentasikan proses yang cenderung tetap dalam proses pengorganisasian. Pengorganisasian diarahkan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang berasal dari lingkungan. Model pengorganisasian memaparkan cara organisasi dalam mengurangi ketidakjelasan informasi yang berasal dari lingkungannya melalui kinerja dari siklus komunikasi yang saling berhubungan dan umpan balik dalam proses memahami informasi yang diterima. Weick menggunakan istilah rangkaian interaksi ganda untuk mendeskripsikan siklus tindakan, respon, dan penyesuaian (West & Turner, 2008:345) Proses pengorganisasian ini berkembang dalam tiga bagian (West & Turner, 2008:347), yaitu *enactment*, seleksi, dan retensi.



Gambar 2. Fase Pengorganisasian dan Umpan Balik (Kreps dalam Yohana, 2013:18)

a. Penetapan (*Enactment*)

Definisi tentang situasi, atau menyatakan adanya informasi yang samar-samar dari lingkungan internal dan eksternal suatu organisasi. Hal ini merujuk pada cara informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi karena organisasi berada diantara suatu lingkungan yang masuk ke dalam organisasi melalui sebuah proses. Para anggota organisasi menciptakan ulang lingkungan dengan menentukan dan merundingkan makna khusus bagi suatu peristiwa.

Teori *enactment* digunakan untuk memahami proses pengorganisasian yang terjadi dalam menghadapi adanya perubahan lingkungan. Teori ini juga digunakan untuk memahami cara orang berpikir dan bertindak sebagai anggota organisasi dan menjelaskan hubungan antara kegiatan anggota organisasi dan lingkungan. Kegiatan berorganisasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Organisasi memiliki karakteristik kompleksitas dan perubahan lingkungan yang dipersepsikan manajemen

secara kolektif. Kompleksitas dan perubahan lingkungan berbeda-beda tergantung pada persepsi organisasi terhadap ketidakpastian lingkungan. Dalam Pace & Faules (1993), lingkungan merupakan penentu segala hal mulai dari rancangan organisasi sampai perilaku-perilaku organisasi.

Enactment adalah proses di mana individu membangun, menata kembali, dan menghancurkan banyak fitur obyektif dari lingkungannya sehingga *enactment* bukan hanya persepsi saja (Yohana, 2013:16). Hubungan antara aktivitas organisasi dengan lingkungan dijelaskan dalam teori *enactment* ini. Dalam Kreps (1986), konsep penting dalam teori ini adalah “*equivocality*” yang merujuk pada ketidakpastian dan merupakan tingkat pemahaman anggota organisasi terhadap pesan yang akan diresponnya. Ketidakpastian mengacu pada informasi yang diterima memiliki makna lebih. Aspek-aspek dari *equivocality* adalah tingkat ambiguitas, kompleksitas, dan ketidakjelasan pesan (Yohana, 2013:16-17). Untuk mengatasi ketidakjelasan terhadap informasi yang masuk, organisasi menggunakan aturan untuk melihat aktivitas anggota organisasi dalam memberikan respon terhadap informasi tersebut.

a. Pemilihan (*selection*)

Anggota organisasi menerima beberapa informasi sebagai suatu relevan dan menolak informasi lain. Pemilihan bertujuan untuk mempersempit bidang dan menghilangkan pilihan yang tidak ingin dihadapi oleh pelaku pada saat itu (<http://perilakuorganisasi.com/karl-e-weick-teori->

[enactment.html](http://perilakuorganisasi.com/karl-e-weick-teori-enactment.html)). Aturan-aturan dan siklus komunikasi digunakan untuk menentukan pengurangan yang sesuai dalam ketidakjelasan dan yang telah dijalankan oleh organisasi. Aturan dan siklus ini berdampak pada *equivocality* dari suatu informasi yang masuk kedalam organisasi. Dalam tahap ini kelompok diharuskan untuk membuat keputusan mengenai aturan dan siklus yang akan digunakan serta memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi.

b. Penyimpanan (*retention*)

Retensi adalah informasi tentang cara organisasi merespon perbedaan informasi yang masuk dengan mengumpulkan dan menyimpan informasi tersebut. Retensi juga digunakan untuk menganalisis efektivitas dari aturan dan siklus komunikasi serta mengharuskan organisasi untuk melihat sesuatu yang harus diatasi dan yang harus diabaikan serta beberapa hal-hal tertentu yang akan disimpan untuk penggunaan di masa mendatang. Informasi yang disimpan digabungkan pada kesatuan informasi yang sudah ada untuk menjalankan organisasi. Setelah terjadi penyimpanan, anggota organisasi menghadapi sebuah titik pilihan (*choice point*). Jadi, dalam tahap ini memungkinkan organisasi menyimpan informasi mengenai cara organisasi itu memberi respons atas berbagai situasi.

(<http://perilakuorganisasi.com/karl-e-weick-teori-enactment.html>)

Jadi, aktivitas utama sebuah organisasi adalah proses memahami informasi yang tidak jelas dan ambigu. Anggota-anggota organisasi mencapai proses

memahami ini melalui tiga proses yang berkembang yaitu *enactment*, seleksi, dan retensi informasi. Organisasi sukses dalam hal ini ketika mampu untuk mengurangi ketidakjelasan dengan menggunakan cara-cara ini.

Teori ini juga menggunakan perspektif teoritis lainnya yang menjelaskan proses-proses yang dilalui oleh sebuah organisasi untuk menerima input dari orang lain. Pentingnya interaksi manusia dalam pemrosesan informasi karena komunikasi merupakan fokus sentral dari teori ini. Organisasi bukan hanya struktur semata, melainkan suatu kesatuan yang diciptakan oleh anggota-anggota organisasi yang terus menerus bertransformasi dan berubah.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengkomunikasian informasi penting bagi suksesnya sebuah organisasi maka perlu juga untuk memahami dua perspektif teoritis utama yang mempengaruhi teori ini yaitu Teori Sistem Umum dan Teori Evolusi Sosiokultural Darwin yang dijabarkan dalam West & Turner (2008:337-339).

a. Teori Sistem Umum

Teori ini mempelajari cara sebuah organisasi mengelola informasi dan teori ini berguna dalam memahami saling keterhubungan yang ada diantara berbagai unit organisasi. Apabila salah satu bagian sistem terdapat gangguan maka otomatis mempengaruhi keseluruhan sistem. Pengkomunikasian informasi baik positif maupun negatif dapat membantu anggota organisasi untuk memilih menggunakan informasi yang dapat mempertahankan

keadaan organisasi atau memutuskan untuk melakukan beberapa perubahan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi.

Komponen penting dari teori ini dan yang utama dalam memahami informasi dalam sebuah organisasi, adalah umpan balik, yaitu informasi yang diterima oleh sebuah organisasi dan para anggotanya. Melalui umpan baliklah unit-unit dalam suatu organisasi mampu untuk menentukan informasi yang sedang dikirim jelas dan cukup untuk memperoleh tujuan yang diinginkan. Jika sebuah organisasi berharap untuk bertahan dan mencapai tujuannya, organisasi ini mulai terlibat dalam sebuah siklus umpan balik untuk memperoleh informasi yang penting dan mengurangi ketidakpastiannya mengenai cara terbaik dalam mencapai tujuannya.

Menurut Scott dalam Mulyana (2005:63) mengemukakan bahwa satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari organisasi adalah sebagai suatu sistem. Sistem adalah individu dan kepribadian setiap orang dalam organisasi, struktur formal, pola interaksi yang informal, pola status dan peranan yang menimbulkan pengharapan-pengharapan, dan lingkungan fisik pekerja. Konsep sistem berfokus pada pengaturan bagian-bagian, hubungan antara bagian-bagian, dan dinamika hubungan tersebut yang menumbuhkan kesatuan atau keseluruhan. Jadi, dengan kata lain suatu organisasi merupakan suatu sistem yang saling berhubungan membentuk pola dan interaksi sehingga mempengaruhi keadaan organisasi tersebut.

b. Teori Evolusi Sosiokultural Darwin

Proses untuk mendeskripsikan organisasi dalam mengumpulkan dan memahami informasi ada dalam teori evolusi sosiokultural. Teori ini mengacu pada keyakinan Darwin bahwa hanya yang dapat beradaptasi yang dapat bertahan di dalam lingkungan yang penuh tantangan. Adaptasi ini dalam bentuk mutasi yang memungkinkan organisme untuk menghadapi lingkungan disekitarnya sehingga tujuan akhir setiap organisasi adalah bertahan. Sebuah organisasi yang menerima banyak informasi dari lingkungannya harus segera mengambil langkah untuk mengelola informasi yang diterima dan melakukan konversi untuk tetap hidup dan bertahan. Organisasi yang tidak melakukan usaha perubahan untuk menghadapi lingkungan yang berubah mungkin akan menghadapi konsekuensi yang sangat berat.

Campbell dalam West & Turner (2008: 338) memperluas teori ini untuk menjelaskan proses dimana organisasi dan anggota beradaptasi dengan kondisi sosial disekitar. Teori ini mempelajari perubahan yang dibuat oleh individu dalam perilaku dan harapan sosial untuk beradaptasi terhadap perubahan dalam lingkungan sosial. Ada tiga tahapan yang terlibat dalam proses ini, yaitu orang melihat adanya perbedaan, variasi dalam norma-norma perilaku yang diharapkan, dan pengharapan yang dimiliki orang lain untuk kinerja seseorang.

Karl Weick mengadaptasi teori sosiokultural untuk menjelaskan proses yang dilalui oleh organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap berbagai tekanan informasi. Tekanan-tekanan ini mungkin merupakan hasil dari informasi yang berlebih atau ambiguitas. Teori Weick inilah yang akan dipakai sebagai landasan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini. Teori ini menekankan pada kesalingterhubungan diantara tim organisasi, departemen, dan karyawan dalam pemrosesan informasi. Teori ini dapat menjadi acuan terhadap sistem informasi sebuah organisasi yang nantinya akan menghasilkan keputusan yang mempengaruhi kebijakan suatu organisasi. Suatu organisasi yang bertindak dan tampil ditentukan oleh struktur yang ditetapkan oleh pola-pola reguler perilaku yang saling bertautan.

Model Weick yang digunakan dalam penelitian ini akan menghasilkan suatu pengetahuan bagi organisasi tentang cara memilah dan menyeleksi informasi-informasi yang berguna dan tidak berguna sehingga dapat menentukan pilihan informasi yang dapat digunakan untuk membuat keputusan bagi organisasi. Jika dalam penelitian dengan isu yang serupa tetapi tidak menggunakan model Weick dalam mengaplikasikannya, maka penelitian ini akan menjadi penelitian yang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan tidak ada suatu landasan yang digunakan peneliti dalam mengelola bahkan menginterpretasikan informasi yang diterima di lingkungan organisasi.

Tetapi jika penelitian terkait isu yang sama ini diteliti menggunakan model lain seperti Teori Penstrukturan Adaptif berdasarkan penelitian M. Scott Poole, David R. Seibold, Robert D. McPhee dan Anthony Giddens, hasil yang dicapai pasti memiliki perbedaan. Dalam teori yang dikemukakan oleh Poole, Seibold & McPhee ini, kelompok atau organisasi dideskripsikan sebagai proses suatu sistem diproduksi dan direproduksi melalui pemakaian aturan dan sumber daya oleh anggota-anggota (West & Turner, 2008: 297).

Kelompok dan organisasi menciptakan struktur yang dapat diinterpretasikan sebagai aturan-aturan dan sumber daya organisasi. Struktur disini akan menciptakan sistem sosial organisasi dalam hubungannya dengan anggota-anggota organisasi. Jadi, informasi-informasi yang datang dari lingkungan organisasi akan dikumpulkan dan dikelola berdasarkan struktur atau aturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Pengelolaan informasi akan bersifat statis mengikuti alur atau aturan organisasi. Proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi mengenai cara yang tepat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi juga berdasarkan pada struktur kekuasaan dalam organisasi. Teori penstrukturan ini juga dapat menjelaskan cara aturan-aturan diubah atau dikonfirmasi melalui interaksi.

Jadi, dengan perbedaan pendekatan atau model yang dipakai dalam penelitian terkait isu ini akan menghasilkan analisis dan pemikiran yang berbeda. Model Weick lebih melihat aktivitas utama sebuah organisasi adalah proses memahami informasi untuk mengurangi ketidakjelasan, tetapi model Poole dan

koleganya berpendapat bahwa organisasi menciptakan struktur yang mempengaruhi lingkungan informasi.

F. Kerangka Konsep

Dalam teori yang dikemukakan oleh Weick, organisasi dipandang sebagai sebuah sistem yang mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi. Mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi ini merupakan tiga langkah penting dalam menganalisis suatu proses informasi yang datang dari lingkungan organisasi. Ketiga langkah penting tersebut juga mewakili ketiga asumsi dasar dari teori ini, yaitu :

- a. Mengumpulkan informasi, kata kunci ini mewakili asumsi dasar yang pertama yaitu organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi. Maksudnya disini adalah sebuah organisasi berdiri ditengah-tengah lingkungan masyarakat yang memiliki beragam informasi, baik positif maupun negatif. Informasi-informasi yang datang juga berasal dari berbagai pihak dan kondisi yang mungkin tidak terpikirkan oleh sebuah organisasi.
- b. Mengelola informasi, asumsi dasar kedua yang mewakili kata kunci ini yaitu informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasanannya. Ketidakjelasan ini timbul karena organisasi menerima banyak informasi dan belum ditentukan informasi yang baik atau tidak bagi organisasi, sehingga perlu untuk mengelola informasi yang

diterima. Pengelolaan ini mengkategorisasikan informasi-informasi yang mempengaruhi kestabilan organisasi sehingga dapat diupayakan sebuah solusi bagi organisasi.

- c. Menggunakan informasi, kata kunci ini mewakili asumsi dasar yang ketiga yaitu organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Hal ini berkaitan dengan cara yang dilakukan organisasi untuk mengkomunikasikan informasi yang sudah dikelola tersebut sehingga dapat mengurangi ketidakjelasan informasi bagi lingkungan internal maupun lingkungan eksternal organisasi.

Jadi, ketiga langkah penting diatas mencerminkan proses yang dilalui oleh sebuah organisasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Dalam model Weick ini juga dijelaskan elemen-elemen dasar yang membantu organisasi dalam memilah informasi.

Elemen-elemen dasar dari model Weick, yaitu lingkungan, kesamaran, pembuatan, pemilihan, penyimpanan, titik pilihan, siklus perilaku, dan aturan tindakan semuanya berkontribusi terhadap pengurangan ketidakjelasan. Elemen ini bekerja bersama dalam sebuah sistem, masing-masing elemen ini saling berhubungan. Didalam Teori Informasi Organisasi elemen-elemen ini disederhanakan menjadi sejumlah konsep kunci yang sangat penting mencakup lingkungan informasi, ketidakjelasan informasi, aturan, dan siklus. Konsep kunci ini akan dijelaskan secara mendetail (West & Turner, 2008: 341-345) yaitu :

a. Lingkungan Informasi

Konsep ini adalah konsep inti dalam memahami suatu organisasi dibentuk dan memproses informasi. Sebuah organisasi pasti menerima banyak informasi yang datang dari lingkungan, maka konsep ini berperan dalam menyeleksi informasi yang penting dan memfokuskan indra untuk memproses tanda-tanda tersebut. Ketersediaan dari semua rangsangan dalam organisasi inilah yang dianggap sebagai lingkungan informasi. Jadi, organisasi mempunyai dua tugas utama untuk mengelola berbagai sumber informasi, yaitu harus menginterpretasikan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan dan harus mengoordinasikan informasi untuk membuatnya bermakna bagi anggota-anggota organisasi dan tujuan organisasi.

b. Ketidakjelasan Informasi

Tantangan bagi sebuah organisasi yang menerima informasi dalam jumlah besar terletak pada kemampuan organisasi untuk memahami informasi yang diterima. Fakta bahwa banyak dari informasi yang diterima organisasi bersifat ambigu merupakan hal yang utama dari Teori Informasi Organisasi. Untuk dapat berhasil dalam memahami dan memproses sebuah informasi maka organisasi harus terlibat dalam serangkaian perilaku dimana kompleksitas usaha komunikasi setara dengan ketidakjelasan pesan.

c. Aturan

Sebuah organisasi yang ingin mengurangi ketidakjelasan pesan atau informasi dapat menggunakan dua strategi komunikasi yaitu mengharuskan organisasi untuk menentukan aturan-aturan dan memilih respon-respon yang tepat bagi informasi yang diterima. Dalam Teori Informasi Organisasi, aturan merujuk pada panduan yang disusun oleh perusahaan untuk menganalisis ketidakjelasan sebuah pesan sekaligus untuk menuntun respon-respon terhadap organisasi. Aturan-aturan ini mencakup durasi, personel, keberhasilan, dan usaha.

d. Siklus

Jika sebuah organisasi menerima suatu informasi yang sangat tidak jelas maka organisasi akan mengalami serangkaian perilaku komunikasi dalam usaha untuk mengurangi tingkat ambiguitas. Sistem perilaku inilah yang dinamai siklus. Siklus perilaku komunikasi yang digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan meliputi tiga tahapan, antara lain tindakan (merujuk pada pernyataan dan perilaku komunikasi yang digunakan untuk mengindikasikan ambiguitas seseorang), respons (reaksi terhadap tindakan), dan penyesuaian (respons organisasi terhadap ketidakjelasan). Dalam proses memahami informasi yang diterima, umpan balik merupakan langkah yang penting. Istilah rangkaian interaksi ganda digunakan untuk mendeskripsikan siklus tindakan, respons, dan penyesuaian dalam pertukaran informasi.

Sebagaimana telah dijelaskan diawal bahwa teori informasi organisasi dipakai untuk memahami informasi-informasi yang tidak jelas bagi sebuah organisasi, maka organisasi tersebut perlu untuk mengetahui prinsip-prinsip ketidakjelasan informasi. Ada tiga prinsip yang membantu organisasi dalam memahami maksud dari informasi organisasi yang tidak jelas dalam West & turner (2008: 346), yaitu :

- a. Pertama, sebuah organisasi harus menganalisis hubungan antara ketidakjelasan informasi, aturan yang dimiliki organisasi untuk menghilangkan ketidakjelasan tersebut, dan siklus komunikasi yang harus digunakan. Jika sebuah pesan sangat tidak jelas, maka organisasi harus menggunakan siklus komunikasi yang lebih banyak untuk mengurangi tingkat ketidakjelasan informasi. Semakin tidak jelas pesannya maka semakin sedikit aturan yang tersedia untuk menuntun siklus komunikasi, sedangkan semakin jelas pesannya maka semakin banyak aturan yang ada untuk membantu organisasi dalam mengurangi ketidakjelasan, sehingga mengurangi jumlah siklus yang dibutuhkan untuk menginterpretasikan informasi.
- b. Kedua, berkaitan dengan asosiasi antara jumlah aturan yang dibutuhkan dan jumlah siklus yang dapat digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan. Jika organisasi hanya memiliki beberapa aturan untuk

membantu dirinya dalam mengurangi ketidakjelasan, lebih banyak siklus dibutuhkan untuk menyaring ambiguitas.

- c. Ketiga, berkaitan dengan hubungan langsung antara jumlah siklus yang digunakan dan jumlah ketidakjelasan yang tersisa. Semakin banyak siklus yang digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan dan membuat penyesuaian, semakin banyak ketidakjelasan yang dihapuskan. Weick menyatakan bahwa jika jumlah siklus yang digunakan semakin banyak, akan lebih mungkin jika ketidakjelasan dapat dikurangi dibandingkan jika hanya sedikit siklus yang digunakan.

Menurut Weick organisasi berevolusi melalui tiga tahap dalam usaha untuk mengintegrasikan aturan dan siklus sehingga informasi dapat dipahami dengan lebih mudah dan menjadi lebih bermakna. Proses pengurangan ketidakjelasan pada intinya merupakan proses interpersonal dan terjadi melalui tahapan-tahapan, yaitu *enactment* (menciptakan lingkungan) adalah interpretasi dari informasi yang diterima oleh organisasi, seleksi (menginterpretasikan input) adalah memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi, retensi (ingat hal-hal kecil) adalah ingatan kolektif yang memungkinkan orang untuk mencapai tujuan.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif yang digunakan berdasarkan tujuannya yakni deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena tentang hal-hal yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2004:6). Sedangkan, Bogdan dan Taylor dalam Moleong (1996:3) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif difokuskan untuk meneliti individu, kelompok, proses, organisasi, atau sistem.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus sebagai metode penelitiannya. Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, apabila batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan multi sumber bukti dimanfaatkan (Yin, 1996:18). Studi kasus juga merupakan suatu cara penelitian masalah empiris dengan mengikuti rangkaian prosedur yang telah dispesifikasikan sebelumnya. Jadi, secara umum

studi kasus dapat diartikan sebagai metode atau strategi penelitian dan sekaligus hasil suatu penelitian pada kasus tertentu.

Studi kasus lebih cocok untuk pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan "How" dan "Why". Kekuatan yang unik dari studi kasus adalah kemampuannya untuk berhubungan sepenuhnya dengan berbagai jenis bukti berupa dokumen, peralatan, wawancara, dan observasi. Dalam penelitian ini, bukti-bukti yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan para manager Divisi Wireless Broadband Area Yogyakarta dan melalui dokumen-dokumen pendukung yang terkait dengan kasus yang diangkat.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah *Manager* dan Asman Wireless Broadband Area Yogyakarta. Sedangkan, objek penelitian ini adalah Perkembangan Indonesia WiFi Area Yogyakarta.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan di Divisi Wireless Broadband Area Yogyakarta, Jalan Trikora No. 2 Yogyakarta.

5. Jenis Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan narasumber. Hasil dari data primer ini adalah wawancara mendalam dengan subjek penelitian.

- b. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari studi pustaka yang berupa buku, artikel, dokumen dan data lainnya. Data ini berupa sumber tertulis, asip, dokumen organisasi terkait dengan isu yang diangkat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain :

- a. Wawancara atau *Interview*

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan tertentu (Mulyana, 2008:180). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang paling efektif. Data yang didapat bisa berbentuk pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran dan pengetahuan seseorang tentang segala sesuatu yang dipertanyakan berkaitan dengan penelitian.

- b. Studi Pustaka

Ini digunakan sebagai landasan teori dan sebagai arah bagi penulis dalam melaksanakan penelitian.

- c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mencukupi kekurangan data yang tidak didapatkan dari hasil wawancara. Dokumentasi dapat diambil dari data-data

terkait, seperti foto, dengan topik yang akan diteliti atau dibahas oleh penulis.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 1996:103). Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan format deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut (Wardhani, 2012:35) :

- a. Pengumpulan data, data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik yang sesuai dengan tipe interaktif, seperti wawancara mendalam.
- b. Reduksi data, dengan membuat ringkasan dalam berbagai bentuk, menyisihkan yang tidak diperlukan, mengkode dan mengelompokkan.
- c. Analisis data, data yang terkumpul akan dianalisis melalui membaca dan *me-review* data untuk mendeteksi tema-tema dan pola-pola yang muncul.

- d. Penyajian data, menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi, yaitu dengan memaparkan hasil penelitian berdasarkan kerangka teori yang telah dibuat.
- e. Kesimpulan, pokok pemikiran dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan.

8. Kriteria Kualitas Penelitian

Periset kualitatif mengandaikan penelitian sebagai “proses aksi-refleksi-aksi”, yaitu interaksi antara orang luar dengan orang yang sudah tidak lagi menempatkan dirinya sebagai pakar, melainkan sebagai “kawan”, “teman”, “saudara” bagi masyarakat setempat (Salim, 2006:105). Alur berpikir dalam metode kualitatif bersifat historis, interaksional, dan struktural. Metode ini berupaya mengidentifikasi keragaman yang melekat pada setiap kajian, baik yang berbentuk pengujian terhadap masalah utama, isu personal, sampai dengan masalah pribadi yang dibatasi oleh fakta historis.

Berbicara tentang kriteria kualitas penelitian, khususnya pada penelitian kualitatif, tidak lepas dari tiga kelompok besar paradigma yaitu paradigma positivisme dan post-positivisme, teori kritis, dan konstruktivisme. Ketiga paradigma tersebut memiliki kriteria penilaian kualitas penelitian yang berbeda. Paradigma yang pertama yaitu positivisme dan post-positivisme menyatakan bahwa kriteria kebenaran kualitas penelitian bergantung pada aspek validitas (internal maupun eksternal), reliabilitas, dan aspek objektivitas. Paradigma yang kedua yaitu konstruktivisme yang menyebut tingkat kepercayaan (*trustworthiness*)

dan keaslian (*authenticity*) sebagai kriteria kebenaran. Selanjutnya paradigma yang ketiga, yaitu teori kritis berpandangan bahwa unsur kebenaran adalah melekat pada “*historical situatedness of the inquiry*”, keterpautan antara tindakan penelitian dengan situasi historis yang melingkupi. Disamping itu, periset juga harus mengembangkan upaya “*conscientization*” atau penyadaran. Sikap hati-hati dalam suatu penelitian sangat penting karena kegiatan penelitian dapat mengungkap ketidaktahuan dan salah pengertian.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian dengan pendekatan kualitatif mayoritas mengacu pada paradigma konstruktivisme yakni kepercayaan (*trustworthiness*) dan keaslian (*authenticity*) menjadi kriteria kebenaran. Suatu data dalam penelitian kualitatif harus dapat dipercaya (*trustworthiness*) serta mengacu pada Moleong dalam Muhammad Idrus (2009:145), untuk pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian. Validitas ini tidak memiliki konotasi yang sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas ataupun dengan generalisabilitas. Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain dan untuk proyek-proyek yang berbeda. (Creswell, 2010:285)

Untuk mengetahui bahwa pendekatan yang digunakan oleh peneliti konsisten dan reliabel maka para peneliti kualitatif harus merekomendasikan prosedur-prosedur studi kasus dan mendokumentasikan sebanyak mungkin langkah-langkah dalam prosedur itu. Gibbs merinci sejumlah prosedur reliabilitas yaitu sebagai berikut (Cresswell, 2010:285):

- a. Cek hasil transkripsi untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang dibuat selama proses transkripsi.
- b. Memastikan tidak ada definisi dan makna yang mengambang mengenai kode-kode selama proses *coding*.
- c. Untuk penelitian yang berbentuk tim, diskusikanlah kode-kode bersama tim dalam pertemuan rutin atau *sharing* analisis.
- d. Melakukan *cross-check* dan bandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang sudah dibuat sendiri.

Langkah-langkah diatas perlu untuk menunjukkan bahwa hasil penelitian akan benar-benar konsisten dan reliabel. Reliabilitas juga dapat dilakukan dengan pengamatan sistematis, berulang, dan dalam situasi yang berbeda.

Sementara itu, validitas merupakan kekuatan lain dalam penelitian kualitatif selain reliabilitas. Validitas dalam penelitian ini didasarkan pada kepastian hasil penelitian akurat atau tidak dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Ada banyak istilah dalam literatur-literatur kualitatif yang membahasakan validitas ini, seperti *trustworthiness*, *authenticity*, dan *credibility*. Untuk dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menilai keakuratan hasil

penelitian maka ada delapan strategi validitas yang disusun mulai dari yang paling sering dan mudah digunakan hingga yang jarang dan sulit diterapkan, yaitu (Cresswell, 2010:286) :

- a. Triangulasi sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren.
- b. Menerapkan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian.
- c. Membuat deskripsi yang kaya dan padat tentang hasil penelitian.
- d. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian dengan melakukan refleksi diri terhadap kemungkinan munculnya bias dalam penelitian.
- e. Menyajikan informasi “yang berbeda” atau “negatif” yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu.
- f. Memanfaatkan waktu yang relatif lama di lokasi penelitian untuk dapat memahami lebih dalam fenomena yang diteliti.
- g. Melakukan tanya-jawab dengan sesama rekan peneliti untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.
- h. Mengajak seorang auditor untuk *me-review* keseluruhan proyek penelitian. Kehadiran auditor ini dapat memberikan penilaian objektif, mulai dari proses hingga kesimpulan penelitian.

Validitas data dalam penelitian kualitatif dapat pula dilakukan dengan cara antara lain memperpanjang observasi, pengamatan yang terus-menerus, triangulasi,

membicarakan hasil temuan dengan orang lain, menganalisis kasus negatif, dan menggunakan bahan referensi.

Guba dalam Muhammad Idrus (2009:145) menyarankan tiga teknik data yang dapat memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, yaitu memperpanjang waktu tinggal, observasi lebih tekun, dan melakukan triangulasi. Triangulasi yang dimaksud meliputi menggunakan sumber, metode, peneliti lebih dari satu atau ganda dan menggunakan teori yang berbeda-beda. Dalam penelitian kualitatif juga dikenal data jenuh untuk dapat memenuhi kriteria valid dan reliabel satu data. Data jenuh artinya kapan dan dimana pun ditanyakan pada informan (triangulasi data), dan pada siapa pun pertanyaan yang sama diajukan (triangulasi subjek), hasil jawaban tetap konsisten sama.

Jadi seperti yang telah dijelaskan diatas, salah satu syarat bagi analisis data adalah dimilikinya data yang valid dan reliabel. Untuk keabsahan data kualitatif dilakukan juga upaya validasi. Objektivitas dan keabsahan data penelitian dilakukan dengan melihat reliabilitas dan validitas data yang diperoleh. Prosedur dasar dalam melaporkan hasil penelitian kualitatif adalah membuat deskripsi-deskripsi dan tema-tema yang berasal dari data penelitian, khususnya deskripsi atau tema yang mengandung beragam perspektif dari partisipan atau gambaran detail tentang *setting* dan individu-individu.